

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. 2011. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi V. Intermedia .Jakarta.
- Daryanto. 2013. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Cetakan Ii. Januari 2013. PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera. Bandung.
- Fitri Ningtyas & Basuki Rachmad, 2011, *Pengaruh kepercayaan, komitmen, komunikasi, penanganan masalah terhadap loyalitas konsumen*, **Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)**
- J. Paul Peter & Jerry C. Olson. 2013. *Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Jahroni. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan, Komitmen Kepercayaan Terhadap Bank Central Asia*. *JAMBSP* .Vol.5,No.3, 235-249:Juni
- Mulyo Budi Setiawan & Ukadi.2007. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah*. (Studi Pada Pd.Bpr Banj Pasar Kendal). *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*. September 2007 Hal.215-227 Issn.1421-3126
- Lupiyadi, Rambat A.Hamdani.2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller.2012. *Marketing Manajmen* 13. New Jersey: Pearson Prentice Hall,Inc
- Laila Anzila. 2017. *Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Konsumen pada JNE Surabaya*. **Jurnal ilmu dan riset kepercayaan manajemen**. Vol.06, No.06. juni 2017 ISSN:2461-0593.
- Uma Sekaran.2007. *Research Methods For Business* (Metodologi Penelitian Untuk Bisnis). Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiono.2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Agus Ferdinad. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis Dan Disertai Ilmu Manajmen*. Semarang : Universitas Diponogoro.
- Widiyawati, Nurul. 2006. *Pengaruh kepercayaan dan komitmen serta bauran pemasaran jaya terhadap loyalitas konsumen di hotel zakinah medan*. *Ekuitas*. Vol. 12 No.1 maret 2008. Hal.72-93.
- Sudjana. 2006. *Metode Statistik*. Jakarta: Rineka Cipta

Ghozali, Imam. 2009. “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam SPSS*”. Semarang : UNDIP.

Arikunto.Suharsimi. 2006. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta :Rineka Cipta

Wungow. Richie. 2013 . *Kualitas Layanan, Citra merek, Nilai dan Kepuasan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen* . **Jurnal MBA Vol.1 No.4. Hal 90-98.**

Suliyanto.2014.stastika :dalam *Statstik penelitian*.andi publisher. Yogyakarta

